



## PROJET DE SERVICE / DIRECTION : L'ÉLABORER, LE METTRE EN ŒUVRE

### OBJECTIFS

- ✓ Donner de la lisibilité et du sens à l'activité pour fédérer les équipes
- ✓ Savoir mener un diagnostic préalable en impliquant les agents
- ✓ Elaborer un projet de service avec succès et le piloter avec efficacité

PRIX	LIEU	DATES 2019	
590 € TTC	Paris	17 avril	11 septembre

### SATISFACTION CLIENT

★★★★★ 98,1 % (261 avis)

### INTERVENANT

#### Expériences professionnelles

- ✓ DRH & DAF d'un établissement public national (650 agents ; 150 M €)
- ✓ Consultant-formateur (contrôle de gestion, budget, RH)
- ✓ Consultant (stratégie et organisation)

#### Missions réalisées :

- ✓ Formations : projet de service, démarche de performance et pilotage des services, projet d'établissement et contrat d'objectifs, conduite du changement, tableau de bord ...
- ✓ Conduite de projets : élaboration de projets de service et aide à leur déploiement, animation de séminaires d'encadrement ...

#### Quelques références :



Contactez l'intervenant : [contact@axes-management.fr](mailto:contact@axes-management.fr)

## PROGRAMME

1 JOUR

### Projet de service : définition, enjeux et démarche d'élaboration

La définition d'un projet de service : théories et pratiques

Les raisons d'élaboration d'un projet de service

- La déclinaison des orientations stratégiques et le management par objectifs
- Le pilotage de la performance collective et individuelle

Les étapes d'élaboration du projet de service

### Réaliser un diagnostic flash de son service

Projeter l'évolution des ressources et des activités et leurs impacts

Identifier les points forts et les axes d'amélioration de son service

- Les points de contrôle : performance, organisation, management, pilotage, ressources, ambiance ...
- Les outils : SWOT, FRAP, QQQQCP, cartographie des risques, enquête qualité
- *Atelier : associer les équipes à l'alimentation et à la présentation du diagnostic*

### Définir le projet de service

La méthode d'élaboration du projet de service

- La déclinaison de la stratégie globale de l'organisme et la participation aux objectifs transversaux
- *Atelier : définition des objectifs propres au service, le choix et le test des indicateurs*
- La négociation des engagements réciproques avec les autres services et les partenaires extérieurs
- La construction du plan d'actions du service

La définition du périmètre de contractualisation : les variables

- Le niveau d'autonomie de décision du service
- Les ressources sur la durée du projet de service

Les règles de mise en forme du projet de service : chapitres, volume, tableau de suivi ...

Associer les équipes à la construction et à la présentation du projet du service

*Cas pratique : analyse critique de projets de service*

### Piloter la mise en œuvre du projet de service

Les outils incontournables pour conduire le changement

*Atelier : décliner les objectifs du service en objectifs individuels dans les entretiens annuels*

Les modalités de suivi et d'évaluation des objectifs individuels

Le tableau de bord du projet de service : format, périodicité, destinataires

Associer les équipes à l'analyse des résultats et à la définition des correctifs

La valorisation des succès collectifs et individuels

Les modalités de reporting auprès de la hiérarchie

### Conclusion et évaluation de la formation